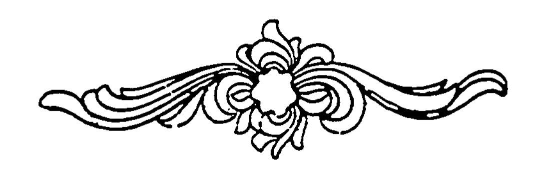
ESSAI DE MONOGRAPHIE FAMILIALE

Zéphirin Paquet

Sa Famille

Sa Vie

Son Oeuvre



QUÉBEC

1927

CHAPITRE IX

M. Paquet, marchand. — Le vendeur.

Vendre bon marché, avons-nous dit, c'est montrer de l'habileté commerciale. Mais, en donnant sa marchandise à bas prix, le commerçant qui veut réaliser un bénéfice raisonnable doit vendre beaucoup. Il s'efforcera donc d'attirer à son magasin une nombreuse clientèle.

De nos jours, on emploie surtout à cette fin l'annonce et l'étalage. L'annonce est devenue pour le commerce un service vital : point d'annonce, peu d'acheteurs. Elle se fait au moyen de feuilles spéciales imprimées, distribuées dans les rues ou jetées aux portes intérieures des maisons. Elle se fait plus efficacement dans les journaux, ces organes quotidiens de la publicité. Là, chacun trouve, selon son goût : de la politique et des nouvelles, de l'histoire et de la littérature, des barêmes financiers et commerciaux, des résultats de course et de sport ; le tout dispersé, disloqué et comme perdu entre les réclames les plus alléchantes de tous les magasins de la ville et de la province.

L'annonce se fait encore par l'affiche placardée aux carrefours de nos routes, aux abords de nos cités, dans toutes nos voitures publiques. L'affiche triomphe au frontispice des magasins et sur toutes les devantures. Ici, c'est un fonds de banqueroute

à vendre sans réserve ; plus loin des marchandises endommagées : lisez l'écriteau — " Feu ! Fumée ! Eau ! — trois mots magiques qui doivent attirer le client !... ailleurs, c'est un plein wagon ou un plein bateau de marchandises qui viennent de tomber sur les rayons du magasin : bonne aubaine n'est-ce pas ! Et tout cela se donne à des prix défiant toute concurrence : heureux commerçant — à des prix de sacrifice : Bienheureux acheteur ! Ici, on sollicite une visite ; là, on vous déclare franchement qu'on a besoin d'argent ! — Ne manquez pas d'en apporter, c'est à votre avantage ! — Puis il y a les ventes de toutes saisons et de toutes circonstances : ventes de printemps, et d'été, d'automne et d'hiver ; ventes d'occasions et de reconnaissance, d'anniversaire et d'inventaire, etc, etc..

Le catalogue est un autre genre d'annonce dont l'effet est considérable. Celui-ci vient vous trouver chez vous. Illustrations et offres, prix et notes, vous permettent de faire votre commande sans quitter votre chaise, par lettre ou par téléphone, à votre gré : point de dérangement, point de perte de temps. Les magasins qui peuvent multiplier les catalogues et les lancer dans le public en toute saison, verront certainement s'augmenter leur chiffre d'affaires.

Toutes ces méthodes de publicité n'avaient, du temps de M. Paquet, ni tant d'ampleur ni tant de puissance. Les journaux n'eurent d'autre rôle dans sa maison que celui d'envelopper les paquets. " Mes annonces, aimait-il à répéter, je les fais dans mon magasin. "

Il les faisait d'abord par l'étalage. Ses devantures, à Saint-Sauveur comme au magasin Angers,

étaient abondamment pourvues. Mais c'est surtout en face de l'église Saint-Roch que ses expositions atteignirent des proportions considérables. On aurait dit qu'il tenait à montrer qu'il en avait, des marchandises! Avec raison M. Paquet croyait à la puissance de l'étalage. Les objets disposés en vitrines arrêtent les regards par leurs qualités, leurs couleurs ou leur prix. Combien sont entrés dans un magasin uniquement parce qu'ils y ont vu exposé un objet à leur convenance.

Mais ce qui attirait surtout au magasin Paquet et qui constituait sa meilleure annonce c'était " *le bon marché.* " Cette qualité restera toujours, quoi qu'on fasse, le plus puissant moyen de remplir d'acheteurs une maison de commerce. Nous avons vu, dans le chapitre précédent, par quelles industries M. Paquet pouvait livrer sa marchandise à des prix défiant réellement toute concurrence. Nous n'y insistons plus.

Il est une autre tâche à laquelle s'acharnait M. Paquet : créer et développer de plus en plus la bonne réputation de son magasin. " Quand un client entre chez moi, disait-il, il faut qu'il se sente chez lui, tout à fait à l'aise et libre dans ses allures. " Et de fait, devant son accueil souriant, enthousiaste, toute gêne disparaissait.

— Bonjour, Monsieur, Madame.

— C'est ici qu'on reste.

— C'est ici chez Paquet.

— Ah ! Monsieur un tel, enfin, vous voilà ! On vous attendait à la voile.

— Entrez, entrez. On vend bien bon marché. Ça se comprend, on ne paye plus de loyer.

— On n'a jamais tant vendu que cette année. Ça se donne pour rien.

— Qu'est-ce qu'on peut faire pour vous, Madame. Tenez, je vais vous faire servir par mon commis de dimanche... — X., viens ici... Donne à Madame ce que tu as de meilleur.

— Pstt ! pstt ! un commis par ici... Non, non, pas vous...

— Pstt ! pstt ! vous, un tel, venez servir Monsieur.

Voilà quelques-unes des formules employées par M. Paquet pour recevoir ses clients. A l'entendre, il avait son commis spécial pour chacun d'eux et, volontiers, on se croyait l'objet d'une faveur.

M. Paquet s'y entendait, du reste, à soigner sa clientèle. Combien de fois ne l'a-t-on pas vu glisser, dans les paquets des habitués de sa maison, de petits articles qu'il savait faire plaisir : — " C'est pour les enfants, disait-il tout bas et souriant, " — ou bien : — " Vous donnerez cela à votre mari, Madame, il en sera content. "

" Ses bons clients " de l'Ile d'Orléans, comme il les appelait, les cultivateurs de la rive sud et d'ailleurs étaient, de sa part, l'objet d'attentions délicates. Il avait dans les centres ruraux ceux qu'il appelait " ses collaborateurs, " qui parlaient en bien de son commerce. Il leur faisait, de temps en temps, des cadeaux, disant : — " Tenez. Monsieur, voici un petit cadeau, ce n'est pas grand'chose. Gardez-le pour

vous, n'en dites rien à personne, c'est entre nous ; si vous en parlez, tout le monde en voudra, et... vous comprenez... "

Il n'en fallait pas davantage pour que, au retour " du collaborateur ", la nouvelle du cadeau passât de maison en maison, et, quand on allait en ville, on ne manquait pas de passer chez Paquet.

C'est encore dans le but d'amener à son magasin la clientèle des campagnes que M. Paquet inventa ce genre spécial d'annonce, unique en l'espèce, des chevaux étalons. Qui n'a entendu parler des chevaux de M. Paquet ?

Ils avaient été achetés à Saint-Hyacinthe et à Sorel par M. Bigaouette, commerçant du lac Beauport. Pour faire miroiter aux yeux des cultivateurs la valeur exceptionnelle de ses chevaux, M. Paquet disait, à qui s'informait de leur origine : " Ah ! Monsieur, ça vient de bien bien loin... d'en arrière des montagnes... de l'autre bord du soleil. " Et quand on lui demandait le prix de son beau cheval noir trotteur. " Ah ! mon cheval Jupiter, c'est une perfection de bête ! Il a été beaucoup plus difficile à acheter que les autres. Finalement, on est venu à bout d'en connaître le prix, et, quand mon acheteur m'a télégraphié qu'il n'y avait plus entre nous que $1,000, j'ai dit : " Le cheval noir est à moi ! "

Ces chevaux furent distribués dans différentes campagnes : à Sainte-Croix, à Saint-Antoine, à la Canardière, au Pont-Rouge, etc., et quelques-uns demeurèrent aux écuries du magasin.

Or, les cultivateurs qui s'en servaient, arrivaient à Québec vers la Toussaint pour régler leur compte

avec M. Paquet. Ils n'y venaient pas seuls. Madame était là aussi pour les emplettes d'hiver et, avec elle, un ou deux garçons qui voulaient voir la ville. On causait chevaux, agriculture, et, nécessairement, il fallait passer par les écuries pour admirer les belles bêtes. On en revenait à travers les magasins, achetant, par-ci, par-là, les objets dont on avait besoin. La tournée finie, les paquets étaient gros. " Vous n'avez rien oublié ? demandait encore M. Paquet. " Et nos cultivateurs s'en allaient enchantés d'un si cordial accueil. Les jeunes gens, surtout, qui avaient vu les *merveilles* du magasin, se promettaient bien d'y revenir.

C'est ainsi que l'annonce des chevaux détermina vers la maison Paquet un courant nouveau d'acheteurs qui dure encore de nos jours ; car les fils ont succédé aux pères, et ceux-ci se rappellent d'avoir, enfant, rencontré au magasin la figure souriante et sympathique de M. Paquet, dont le souvenir produit encore sur eux l'effet d'un charme.

Il y avait en effet, dans la personne de ce commerçant émérite quelque chose d'attirant, une aisance, une originalité de bon aloi, une physionomie extrêmement expressive et mobile, passant, en un clin d'œil, du grave au plaisant. Avec infiniment d'esprit, il avait pour chacun le compliment qui plaît, le bon mot qui fait sourire, la réplique inattendue, fine, originale, qui déconcerte et déride les fronts les plus soucieux. Le tout dans une langue à lui, avec un accent du pays, une saveur de terroir qui captivait au premier abord.

La personne, donc, de M. Paquet, sa franchise, sa loyauté, sa liberté d'allure faisaient beaucoup pour

la bonne réputation de son magasin. Ajoutons qu'il surveillait scrupuleusement sa conduite pour qu'aucun acte, aucune parole ne pût diminuer l'estime que l'on avait pour lui. Son principe était de se montrer toujours généreux pour qu'on dise : " M. Paquet est un digne homme, pas regardant du tout. " Un jour, un de ses commis est obligé de livrer de nuit un manteau de fourrure impatiemment attendu. Il prend une voiture de place, fait sa commission et demande le prix de la course.

— Huit piastres, dit le cocher. " — Cette somme étonne le commis qui se contente de répondre :

— C'est bien, vous viendrez vous faire payer par M. Paquet, demain matin.

Le lendemain, l'employé explique le cas à son patron, ajoutant : " Je n'ai pas voulu le payer, c'est bien trop cher ! " Le cocher arrive.

— Combien la course d'hier soir ? demande M. Paquet.

— Huit piastres......

— Oui !... tiens, en voilà dix... Es-tu content ?

Et l'homme parti, M. Paquet disait au commissionnaire étonné: " Vois-tu, il vaut mieux dépenser quelques sous, que de mécontenter le monde et faire mal parler de *nous autres.* "

Pendant la construction de l'un de ses magasins, alors que les murs étaient déjà rendus à une hauteur d'une trentaine de pieds, un voisin s'aperçut que l'un d'eux empiétait de treize pouces sur son terrain. Il vint s'en plaindre à M. Paquet. Celui-ci, étonné, réfléchit un instant, puis dit au plaignant : — " Com-

bien demandez-vous par pouce ? — Cent piastres, Monsieur. — C'est bien, venez au bureau... — " Breton, prépare donc un chèque de treize cents piastres pour Monsieur X... et garde le reçu. "

A l'honneur de son magasin, M. Paquet tenait comme à ses deux yeux. Il ne fallait pas que l'on mît en doute ni son habileté ni sa puissance commerçante. Voici deux faits à l'appui.

Un commis d'une maison de gros après avoir placé une bonne quantité de marchandise chez M. Paquet se vanta, d'avoir fait là une opération fructueuse et ajouta malicieusement : " M. Paquet a du coton pour longtemps ! " La parole parvint aux oreilles de celui-ci. Il réunit de suite ses principaux vendeurs et leur dit : " Il faut de toute nécessité écouler rapidement cette marchandise. *Poussez-la en avant*, et si vous réussissez je vous donne deux sous par verge. " Le succès était assuré. On se met à l'œuvre à qui mieux mieux, et en peu de temps, le coton disparaît. Le commis qui l'avait vendu revint au magasin et M. Paquet de lui dire : " Tu sais, ton coton... il n'a pas dormi sur les tablettes. Je n'en ai plus. Peux-tu m'en vendre encore ? "

L'autre fait est quelque peu analogue. C'était pendant la construction de son troisième magasin. Un commis-voyageur dans les *tweeds* entre, considère le grandiose édifice et dit à quelques employés qui se trouvaient là : — " C'est une forte dépense, je crains pour les fonds de M. Paquet et aussi pour la commande que je veux placer. "

Cette parole imprudente fut aussitôt rapportée à M. Paquet qui s'en montra très vexé... Comment

pouvait-on douter de ses fonds ! Lorsque le commis-voyageur vint à lui, il l'écouta, l'entretint aimablement, puis le congédia en lui disant de revenir le lendemain. Celui-ci est à peine rentré à son bureau qu'il voit apparaître un commis-chef de chez Paquet envoyé pour une commande de *tweeds* dont le magasin a besoin. Le commis examine ensuite d'autres échantillons et en emporte quatre des plus beaux.

Le lendemain, le voyageur s'empressa d'aller remercier M. Paquet de la commande de la veille. Mais quelle ne fut pas sa surprise de l'entendre lui dire : “ J'ai ici quatre de vos échantillons. Pouvez-vous me livrer cinq caisses de chaque sorte ?. . . ” C'était considérable, chaque caisse contenant vingt pièces. . . Stupéfaction du voyageur ! Après l'achat de la veille, quatre cents pièces surnuméraires. . . Il y a du mystère là dedans !. . . Et comme l'homme questionné ne répondait pas, M. Paquet reprit : “ Vous savez, Monsieur, ici c'est pour du comptant ! Je n'achète jamais à crédit. . . Je vais prendre cinq caisses de chaque sorte. Et puis. . . euh ! plus tard. . . euh !. . . je ne dis pas ce que je ferai !. . .

Plus tard. . . ce fut, pendant sept ans l'exclusion absolue de ce voyageur de commerce qui comprit alors toute la portée de sa parole indiscrète.

On le voit, M. Paquet tenait à détruire même un soupçon capable de porter atteinte à sa réputation de commerçant. C'est qu'il considérait que posséder la confiance du public est une condition essentielle de vie pour un magasin.

Nous pouvons dire, en toute vérité, que M. Paquet garda toujours pleinement la confiance de ses

concitoyens. Sa réputation avait même franchi, non seulement les limites de sa province, mais encore celles du Canada. On venait des États-Unis et d'ailleurs pour voir cet homme qui, parti de chez lui, à pieds et sans argent, était devenu, par son industrie, le possesseur du plus riche et du plus vaste magasin détaillant de Québec.

Sans doute, les qualités personnelles de M. Paquet entraient pour beaucoup dans ce résultat, mais il faut aussi mettre en ligne de compte ses méthodes de vente.

Vendre toujours, c'était le mot d'ordre du magasin, et le maître le basait sur ce raisonnement. — Toute personne qui entre ici vient acheter. Or, nous sommes capables de lui offrir les prix les plus bas du marché, donc, il faut qu'elle achète chez nous. Arrivait-il qu'une personne exigeât un prix inférieur au prix d'achat, M. Paquet disait : Donnez-lui la marchandise au prix qu'elle offre : il vaut mieux perdre quelques sous que de perdre une cliente. " Aussi, il fallait voir l'œil du maître surveillant les commis et surveillant la porte. Là, nul ne devait passer sans son paquet. Lui disait-on, en sortant, qu'on avait laissé son achat pour la voiture de livraison, il allait s'en informer aussitôt.

Cet ordre sévère de vendre à tout prix avait bien l'inconvénient de transformer les commis en solliciteurs obstinés, de causer des discussions longues et ennuyeuses, de créer dans le magasin un peu de tapage. Mais tout cela était dans le tempérament de M. Paquet et ne lui déplaisait pas. A quelqu'un qui lui disait, un jour, que la politesse demandait un peu plus de silence au magasin et de liberté pour l'ache-

teur, il répondit : " Oui ! oui ! des manières, et pas d'argent. Moi, j'estime qu'il vaut encore mieux, moins de politesse et plus d'argent. "

Non pas que M. Paquet manquât à la politesse, loin de là, mais il ne voulait pas que ses comptoirs devinssent une exposition de marchandises où circulent de simples curieux. Étant vendeur, il inspirait toujours l'idée d'acheter, et ses commis l'imitaient. On ne se contentait pas de dire après une vente : — " Vous n'avez pas besoin d'autre chose, Madame ? " — formule dont la réponse était toujours : non — la méthode consistait à présenter de nouvelles marchandises. On disait : " Nous avons là, Madame, telle étoffe ; c'est du bon, et puis, cela ne coûte pas cher : tant la verge ; c'est une occasion unique, profitez-en. J'ai encore ceci : pour les habits de vos enfants, Madame, cela ferait admirablement bien ; essayez-en, vous verrez que vous en serez satisfaite. " — " Monsieur, vous venez d'acheter un excellent habit, mais il vous manque quelque chose... un chapeau, fait exprès pour ce costume. Tenez, essayez, voici juste la pointure qu'il vous faut. " Bien souvent, par ce procédé, M. Paquet et ses commis doublaient leurs ventes.

On saisit la nuance entre cette méthode suggestive et celle qui consiste à servir simplement au client ce qu'il demande puis à lui dire merci et au revoir.

A cette époque, on n'avait pas encore l'usage des prix fixes qui, aujourd'hui, nous épargnent toute discussion. Une personne donc qui avait manqué son achat avec un commis, réussissait parfois avec un autre, et l'habileté pour ces derniers consistait à re-

prendre une vente abandonnée et à la faire aboutir. Il y avait dans les magasins, plus de vie, plus d'animation ; le client gardait toute sa liberté et revenait volontiers au commis qui l'avait bien servi. Aujourd'hui, les acheteurs liés par des prix fixes courent d'une maison à l'autre à la recherche de leurs avantages : le mouvement se fait dans la rue. Est-ce meilleur ? sans doute, puisque nous sommes dans un siècle de progrès... Mais nous ne pouvons nous empêcher d'admirer comment l'activité intense de M. Paquet fut l'agent principal de sa fortune.

Le temps est de l'argent, n'en gaspillez pas une minute.

Journée mal remplie semble longue, journée bien remplie semble courte.

